

Platforma ODR - System rozstrzygnięcia sporów konsumenckich

Platforma ODR to punkt dostępu dla konsumentów i przedsiębiorców pragnących pozasądowego rozstrzygnięcia sporów objętych *Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r.*

Stanowi ona interaktywną stronę internetową, do której możliwy jest elektroniczny i bezpłatny dostęp we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej. Uruchomienie platformy ODR nastąpiło 15 lutego 2016 r. Strona internetowa, w swoim założeniu, ma być intuicyjna i przyjazna dla użytkownika. Obecnie serwis jest testowany i niektóre jego funkcje są niedostępne dla wybranych krajów Unii Europejskiej.



System rozstrzygnięcia sporów konsumenckich – czemu ma służyć

Głównym celem platformy ODR jest ograniczenie kosztownych i czasochłonnych sporów sądowych. Nowe przepisy zapewnią konsumentom możliwość dobrowolnego składania wniosków o rozstrzygnięcie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne i szybkie metody ich alternatywnego rozwiązywania.



Kogo dotyczą nowe przepisy

- ✓ **Konsument** może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Chcąc skorzystać z możliwości polubownego rozwiązywania sporów dotyczących zakupów internetowych, Konsument może złożyć swoją skargę za pośrednictwem strony: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Rozstrzygnięcie powyższych sporów odbywa się poprzez interwencję **podmiotu ADR** wpisanego do wykazu prowadzonego przez właściwy krajowy organ i obejmuje wykorzystanie platformy ODR. Co istotne strony muszą uzgodnić podmiot ADR, aby skarga mogła mu zostać przekazana, a w przypadku braku porozumienia między stronami lub niewskazania właściwego podmiotu ADR skarga nie będzie dalej rozpatrywana. Warto także pamiętać, że udział podmiotu ADR przy rozwiązywaniu konkretnego sporu może być odpłatny, o czym powinien on poinformować strony.

- ✓ **Sklepy internetowe** mają obowiązek umieszczenia informacji o Platformie ORD. Zgodnie z tym obostrzeniem wiadomość o platformie znajduje na naszej stronie www.marykay.pl w zakładce Gwarancja 100% Satysfakcji. [SPRAWDŹ](#)